

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PEAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(STUDI KASUS PADA PUSKESMAS BANGETAYU SEMARANG)**

Susanti Wahyuningsih¹⁾, Charoeina Eka Hermawati²⁾, Endang Kurniawati³⁾

Program Studi Manajemen, STIE Peita Nusantara

wahyuningsihsusanti@gmail.com¹⁾, charoeina26@gmail.com²⁾,

endangkurniawati6914@gmail.com³⁾

ABSTRACT

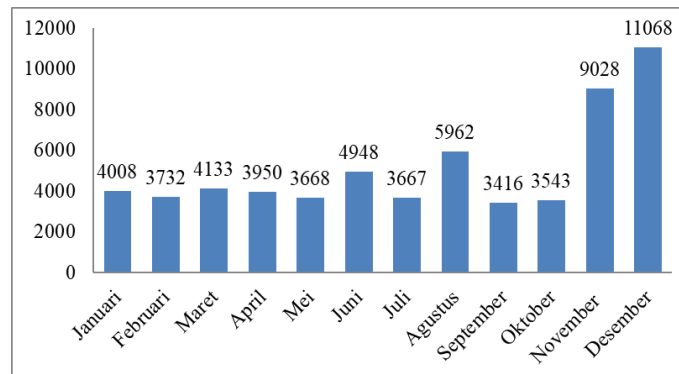
The purpose of this study was to determine the influence of service quality factors on patient satisfaction at the Bangetayu Health Center in Semarang. The method used in this study is the Berganda Regression Analysis. The population in this study were patients at Bangetayu Health Center, Semarang. The sample for this study was 99 people using the Proportional Random Sampling technique, namey taking samples by giving the same fourthness to members of the population. The data collection method is through questionnaires distributed to Bangetayu Semarang Health Center patients. The type of data used is primary and secondary data. The results of this study indicate that Tangible has no significant effect on patient satisfaction as indicated by a significance leve of $0.310 > 0.05$ and $t_{count} 1.021 < t_{table} 1.98580$. Reiability has a positive and significant effect on patient satisfaction as indicated by a significance leve of $0.006 < 0.05$ and $t_{count} 2.832 > t_{table} 1.98580$. Responsiveness has a positive and significant effect on patient satisfaction as indicated by a significance leve of $0.007 < 0.05$ and $t_{count} 2.762 > t_{table} 1.98580$. Assurance has a positive and significant effect on patient satisfaction as indicated by a significance leve of $0.000 < 0.05$ and $t_{count} 3.766 > t_{table} 1.98580$. Empathy has a positive and significant effect on patient satisfaction as indicated by a significance leve of $0.000 < 0.05$ and $t_{count} 3.623 > t_{table} 1.98580$. Tangible variables (Physical Faciities), Reiability (Reiability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Care) simultaneously or simultaneously have a significant effect on Patient Satisfaction. This is evidenced by a significance value of $0.000 < 0.05$ and $F_{count} 22.465 > F_{table} 2.31$. The regression equation $Y = -3977 + 0.072 Tgl + 0.275 Rlb + 0.185 Rsp + 0.316 Asr + 0.359 Emp + e$

Keywords: Tangible, Reiability, Responsiveness, Assurance, and Empathy

I. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu aspek terpenting yang diperhatikan orang. Di era *new normal* yang merupakan cara hidup baru setelah pandemi virus Corona (Covid-19), permintaan akan layanan kesehatan yang berkualitas meningkat. Menurut keterangan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2015), manajemen kesehatan pada dasarnya adalah cara yang dilakukan oleh sebagian negara Indonesia, termasuk pemerintah, dalam rangka mengutamakan tingkat mutu kesehatan, khususnya masyarakat sehingga dapat lebih produktif dalam kehidupan bermasyarakat dan menjalankan roda perekonomian yang stabil, bila terwujud secara otomatis dapat meningkatkan taraf hidup sehat dan mampu menciptakan sumber daya manusia yang baik di lingkungan warga negara dan masyarakat Indonesia. faktor kualitas pelayanan dipecah menjadi lima dimensi yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Perhatian).

Penelitian ini objeknya adalah Puskesmas Bangetayu Semarang. Puskesmas Bangetayu merupakan bisa dikatakan salah satu pusat kesehatan mendasar yang terletak di Kota Semarang, tepatnya di Kecamatan Genuk, Provinsi Jawa Tengah.



Sumber: Puskesmas Bangetayu Semarang

Gambar 1. Data Kunjungan Pasien Puskesmas Bangetayu Semarang 2021

Dari data tersebut bisa dilihat terjadi peningkatan dan penurunan kunjungan pasien dari Januari hingga Juli cukup konsisten, kemudian pada bulan Agustus sampai September mengalami penurunan yang semula berjumlah 5962 kunjungan menjadi 3416 kunjungan. Sementara terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari Oktober hingga Desember, dengan 11068 kunjungan di bulan Desember dibandingkan 3543 kunjungan di bulan Oktober. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Bangetayu mengalami fluktuasi jumlah kunjungan pasien setiap bulannya.

Tabel 1. Research Gap

Variabel	Peneliti	Hasil
<i>Tangible</i> (X ₁)→Kepuasan Pasien(Y)	(Imran et al., 2021)	Berpengaruh positif signifikan
	(Jasmalinda, 2021)	Tidak Berpengaruh
<i>Reliability</i> (X ₂)→Kepuasan Pasien(Y)	(Iranif Sani, Saskia, 2022)	Berpengaruh positif signifikan
	(Hasby, 2019)	Tidak Berpengaruh
<i>Responsiveness</i> (X ₃)→Kepuasan Pasien (Y)	(Imran et al., 2021)	Berpengaruh positif signifikan
	(Hasby, 2019)	Tidak Berpengaruh
<i>Assurance</i> (X ₄)→Kepuasan Pasien (Y)	(Iranif Sani, Saskia, 2022)	Berpengaruh positif signifikan
	(Jasmalinda, 2021)	Tidak Berpengaruh
<i>Empathy</i> (X ₅)→Kepuasan Pasien (Y)	(Imran et al., 2021)	Berpengaruh positif signifikan
	(Rianasari, 2020)	Tidak Berpengaruh

Dapat dilihat pada tabel *Research Gap* diatas mengenai hasil penelitian terdahulu misalnya (Imran et al., 2021) menyatakan jika *Tangible* (Bukti fisik) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, menurut penelitian (Jasmalinda, 2021) yang memperoleh hasil bahwa *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Assurance* (Jaminan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kemudian (Hasby, 2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Reliability* (Kehandalan) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, dalam penelitian (Rianasari, 2020) menyatakan jika *Empathy* (Kepedulian) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Berdasarkan tinjauan pustaka dan perumusan hipotesis, maka variabel penelitian ini adalah variabel bebas (variabel independent) dan variabel terikat (variabel dependen).

Variabel bebas atau variabel independen yang terlibat dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Sarana Fisik) sebagai X_1 , *Reliability* (Kehandalan) sebagai X_2 , *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebagai X_3 , *Assurance* (Jaminan) sebagai X_4 , *Empathy* (Kepedulian) sebagai X_5 . Sedangkan variabel terikat atau variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y).

Populasi

Menurut (Sugiyono, 2007) mengatakan bahwa istilah “populasi” merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini dihitung dari rata-rata kunjungan pasien Puskesmas Bangetayu Semarang pada periode Januari-Desember tahun 2021 yang berjumlah 5.094 orang.

Sampe

Menurut (Notoatmodjo, 2014) sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih dengan menggunakan metode tertentu dan dapat mewakili populasi. Penelitian ini menggunakan *Proportional Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan memberikan kesempatan yang sama bagi anggota populasi dan rumus Slovin yang memastikan bahwa semua anggota populasi memiliki akses yang sama terhadap informasi dan kesempatan (Sugiyono, 2007). Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir sebesar 10%.

Dengan rumus diatas diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{5094}{1 + 5094(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5094}{51,94}$$

$$n = 98,074$$

$$n = 99$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 99 responden.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden pasien Puskesmas Bangetayu Semarang.

Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket), metode survei digunakan untuk mengelola kuesioner, yang terdiri dari penyebaran kuesioner kepada masing-masing responden secara langsung.
2. Observasi (Pengamatan), Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian mengenai variabel yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode Analisis Data

Proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dan memasukkan dat ke dalam format yang mudah dibaca dan dipahami disebut analisis data. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t dan uji F serta uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi25.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data yang dihimpun dari 100 orang responden menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan (66,70%), berusia >30 tahun (36,40%), berpendidikan SMA (62,60%) dan pekerjaan pegawai atau karyawan (34,30%).

Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas mengukur apakah kuesioner itu valid atau tidak. Kuesioner dianggap sah jika pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkap sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Hasil uji validitas untuk variabel Disiplin Kerja, Kompetensi dan Kepercayaan berdasarkan hasil uji SPSS versi 25 menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk setiap indikator dilaporkan valid. Ini diwakili oleh nilai berikut: $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1975).

Suatu kuesioner dikatakan andal atau reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan atau pertanyaan tetap atau tidak berubah-ubah dan tidak goyah dari waktu ke waktu. Uji ini memeriksa konsistensi koefisien alpha Cronbach untuk semua variabel. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach $\alpha > 0,60$. Semua variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60.

Uji Normalitas

Uji normalitas dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik *one sampel Kolmogorov-Smirnov* untuk masing-masing variabel.

Tabel 2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,10803025
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,059
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) menunjukkan signifikansi sebesar 0,200 > 0,05 sehingga data dalam penelitian ini dinyatakan terdistribusi secara normal.

Uji Multikolonieritas

Tujuan uji multikolonieritas adalah untuk memeriksa apakah menunjukkan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi linier berganda (Ghozali, 2013).

Tabel 3. Uji Multikolonieritas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-3,977	2,723		-1,461	,147		
	Tangible	,072	,070	,074	1,021	,310	,919	1,088
	Reliability	,275	,097	,277	2,832	,006	,508	1,970
	Responsiveness	,185	,067	,194	2,762	,007	,987	1,014
	Assurance	,316	,084	,280	3,766	,000	,878	1,139
	Empathy	,359	,099	,334	3,623	,000	,574	1,742

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Data di atas menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas atau tidak terdapat korelasi yang kuat antara variabel bebas (independen), hal ini dapat dilihat dari nilai tolerance untuk semua variabel $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 .

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan yang lain sehingga penafsiran koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil penafsiran menjadi kurang akurat (Ghozali, 2016).

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,576	1,681		-,938	,351
	Tangible	-,019	,043	-,048	-,450	,654
	Reliability	,055	,060	,131	,920	,360
	Responsiveness	,047	,041	,116	1,137	,259
	Assurance	,012	,052	,026	,237	,813
	Empathy	,019	,061	,042	,311	,756

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa semua variabel menunjukkan signifikansi p-value $> 0,05$. Kesimpulannya model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu *Tangible* (Sarana Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian) dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien pada Puskesmas Bangetayu Semarang. Data tersebut disajikan pada berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,977	2,723		-1,461	,147
	Tangible	,072	,070	,074	1,021	,310
	Reliability	,275	,097	,277	2,832	,006
	Responsiveness	,185	,067	,194	2,762	,007
	Assurance	,316	,084	,280	3,766	,000
	Empathy	,359	,099	,334	3,623	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer yang diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi pada peneitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

$$Y = -3977 + 0,072 Tgl + 0,275 Rlb + 0,185 Rsp + 0,316 Asr + 0,359 Emp + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Konstanta (α) sebesar -3,977 menyatakan bahwa apabila tidak ada variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) atau dianggap sama dengan nol maka kepuasan pasien (Y) akan sebesar -3977.
2. Variabel *tangible* (X_1) mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,072. Artinya jika terjadi kenaikan *tangible* satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,072 atau sebesar 7,2 persen dengan asumsi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dianggap tetap dan berlaku sebaliknya.
3. Variabel *reliability* (X_2) mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,275. Artinya jika terjadi kenaikan *reliability* satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,275 atau sebesar 27,5 persen dengan asumsi variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dianggap tetap dan berlaku sebaliknya.
4. Variabel *responsiveness* (X_3) mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,185. Artinya jika terjadi kenaikan *responsiveness* satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,185 atau sebesar 18,5 persen dengan asumsi variabel *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* dianggap tetap dan berlaku sebaliknya.
5. Variabel *assurance* (X_4) mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,316. Artinya jika terjadi kenaikan *assurance* satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,316 atau sebesar 31,6 persen dengan asumsi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dianggap tetap dan berlaku sebaliknya.
6. Variabel *empathy* (X_5) mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,359. Artinya jika terjadi kenaikan *empathy* satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,359 atau sebesar 35,9 persen dengan asumsi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dianggap tetap dan berlaku sebaliknya.

Uji t

1. *Tangible* (Bukti Fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,310 > 0,05$ dan $t_{hitung} 1,021 < t_{tabel} 1,98580$ maka H_1 ditolak.
2. *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,832 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_2 diterima.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,762 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_3 diterima

4. *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,766 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_4 diterima.
5. *Empathy* (Kepedulian) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,623 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_5 diterima.
6. *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 22,465 > F_{tabel} 2,31$ maka H_6 diterima.

Uji F

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145,319	5	29,064	22,465	,000 ^b
	Residual	120,318	93	1,294		
	Total	265,636	98			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Tangible, Assurance, Reliability						

Data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 22,465 > F_{tabel} 2,31$. Data tersebut dapat disimpulkan variabel independen yaitu *Tangible* (Sarana Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian) secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

**Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi (R²)
Mode Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,740 ^a	,547	,523	1,137

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Tangible, Assurance, Reliability

Hasil analisis regresi pada tabel diperoleh koefisien determinasi (R²) sebesar 0,523. Hal ini menyatakan bahwa 52,3% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kelima variabel independen yaitu *Tangible* (Sarana Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian). Sedangkan 47,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis H_1 menunjukkan bahwa *Tangible* (Bukti Fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irianif Sani & Saskia (2022), Imran et al (2021), dan Rianasari (2020) menyatakan bahwa *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Jasmalinda (2021), Hasby (2019) dan Supartiningsih (2017) menyatakan bahwa *Tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis H_2 menunjukkan bahwa *reliability* (kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $0,006 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 1,021 < t_{tabel} 1,98580$, maka hipotesis kedua diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Irianif Sani & Saskia (2022), Jasmalinda (2021) dan Supartningsih (2017), menunjukkan bahwa variabel *Reliability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis H_3 menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi $0,007 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,762 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_3 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Imran et al (2021), Jasmalinda (2021), Kosnan (2019), menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis H_4 menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,766 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_4 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Irianif Sani & Saskia (2022), Hasby (2019), Supartningsih (2017), mendapat hasil bahwa *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh *Empathy* (Kepedulian) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis H_4 menunjukkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,623 > t_{tabel} 1,98580$ maka dapat disimpulkan H_2 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Imran et al (2021), Jasmalinda (2021), Sitio & Ali (2019) menyatakan bahwa variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. *Tangible* (Bukti Fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,310 > 0,05$ dan $t_{hitung} 1,021 < t_{tabel} 1,98580$ maka H_1 ditolak.
2. *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,832 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_2 diterima.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,762 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_3 diterima
4. *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,766 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_4 diterima.
5. *Empathy* (Kepedulian) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,623 > t_{tabel} 1,98580$ maka H_5 diterima.
6. *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 22,465 > F_{tabel} 2,31$ maka H_6 diterima.

Saran

1. Bagi Puskesmas Bangetayu Semarang.
 - a. Puskesmas Bangetayu Semarang hendaknya tetap mempertahankan *Tangible* (Bukti Fisik) guna menjaga Kepuasan Pasien atas pelayanan dari segi fisik yang di berikan seperti

gedung yang menarik, bersih, ruang tunggu dan area parkir yang memadai, dan peralatan/perengkapan yang mendukung pelayanan.

- b. Puskesmas Bangetayu Semarang hendaknya tetap mempertahankan *Reliability* (Kehandalan) guna menjaga Kepuasan Pasien atas pelayanan yang di berikan yaitu selalu memberikan pelayanan yang maksimal, cepat, dan tepat.
 - c. Puskesmas Bangetayu Semarang hendaknya tetap mempertahankan *Responsiveness* (Daya Tanggap) guna menjaga Kepuasan Pasien atas pelayanan yang di berikan misalnya selalu tanggap dalam melayani pasien, memberikan pelayanan yang tepat, selalu bersedia membantu bila pasien mengalami kesusahan.
 - d. Puskesmas Bangetayu Semarang hendaknya tetap meningkatkan *assurance* (Jaminan) guna menjaga Kepuasan Pasien atas pelayanan yang di berikan misalnya selalu memberikan informasi secara jelas kepada pasien, memiliki pengetahuan dan solusi terhadap etiap permasalahan pasien, serta memberikan keamanan dan kepercayaan atas kesembuhan pasien.
 - e. Puskesmas Bangetayu Semarang hendaknya tetap mempertahankan *Empathy* (Kepedulian) guna menjaga kepuasan pasien atas pelayanan yang di berikan misalnya selalu memberikan respon yang baik kepada pasien, perhatian dalam menangani pasien dan memahami setiap kebutuhan pasien.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel-variabel lainnnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang belum ada dalam penelitian ini.
 - b. Waktu dalam penyebaran kuesioner harus diperhatikan secar tepat agar dapat memperoleh hasil yang maksimal.
 - c. Bagi peneliti selanjunya diharapkan untuk lebih banyak mencari teori-teori pendukung yang relevan untuk dapat dipakai sebagai bahan pendukung dalam penelitian, khususnya mengenai pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
 - d. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah indikator dalam variabel penelitian guna mengembangkan pernyataan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*.
- Goldberg, A. (1996). *Hospital Departemen Profil*. USA: American Hospital Publishing, Co. INC.
- Hamzyah. (2019). *Pengaruh Responsiveness, Tangible, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Di Kabupaten Enrekang*.
- Haryoko, U. B., Pasaribu, V. L. D., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).
- Hasby, N. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur*.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, Ed Revisi VI. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Yuningsih, Erni dan Maulana, L. (2009). *Seminar Laporan penelitian Dosen*